

Podmínky užívání služby Energie24

- 1 Obecná ustanovení**
 - 1.1 Službu E.ON Energie24 (dále jen "E24") bezplatně poskytuje společnost E.ON Energie, a.s., se sídlem F.A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, : IČO 26078201 (dále jen „Poskytovatel“).
 - 1.2 E24 je určena pro zákazníky kategorie domácnost (tedy osoby, které odebírají plyn a/nebo elektřinu k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jejich domácnosti), kteří od Poskytovatele odebírají elektřinu, plyn nebo další službu, tedy pro zákazníky, kteří mají s Poskytovatelem uzavřenou alespoň jednu platnou smlouvu (dále jen „Zákazník“)
 - 1.3 1.3. Zákazník užívá E24 prostřednictvím osobního uživatelského účtu.
 - 1.4 1.4. E24 umožňuje vzájemnou komunikaci, vyřízení vybraných zákaznických požadavků a přehled o jednotlivých smlouvách a produktech Zákazníka za využití elektronických prostředků komunikace.
 - 1.5 1.5. Užíváním E24 vyjadřuje Zákazník souhlas s následujícími Podmínkami užívání.
- 2 Přístup a zabezpečení uživatelského účtu**
 - 2.1 Užívání E24 vyžaduje zřízení uživatelského účtu, a to na základě úspěšné registrace, která zahrnuje i ověření identity Zákazníka a zabezpečení přístupu do E24 heslem. Zákazník při registraci uvede email a telefon, které má pod svojí výhradní kontrolou.
 - 2.2 Uživatelský účet a jeho užívání je vždy vázáno na osobu jednoho Zákazníka. Zřízení uživatelského účtu s využitím osobních či jiných identifikačních údajů třetí osoby je zakázáno.
 - 2.3 Zákazník se zavazuje, že nebude svůj uživatelský účet ani jednotlivé údaje umožňující registraci nebo přístup k uživatelskému účtu zpřístupňovat dalším osobám. Zákazník zabezpečí účet i tyto údaje proti zneužití. V rámci tohoto závazku bude Zákazník především dodržovat následující opatření:
 - Přihlašovací email (uživatelské jméno), heslo ani další údaje a dokumenty (např. fakturu) umožňující registraci nebo přístup k Vašemu uživatelskému účtu nikomu nesděluje ani nezpřístupňuje a maximálně je chráníte.
 - Používejte bezpečná a silná hesla (za silné heslo je považována kombinace osmi znaků kombinující malá a velká písmena, číslice a symboly), která ztíží jakékoliv zneužití nebo neoprávněné užití Vašeho účtu. Nepovolujte v prohlížeči zapamatování hesla a heslo pravidelně měňte.
 - E24 používejte, jen pokud k přístupu využíváte zařízení, software a internetové připojení zaručující bezpečnost a dostatečnou ochranu před zneužitím.
 - Odhlašte se z E24, pokud nebudete mít zařízení, ze kterého na E24 přistupujete pod kontrolou (např. když se vzdálíte od počítače) nebo když ukončíte užívání E24.
 - Neprodleně oznamte Poskytovateli na info@eon.cz každou skutečnost, která by mohla způsobit zneužití Vašeho účtu.
 - 2.4 Poskytovatel chrání proti zneužití uživatelský účet a zákaznická data vyjma případů, kdy bez zavinění Poskytovatele ke zneužití dojde v důsledku vyrazení nebo zpřístupnění přihlašovacího emailu (uživatelského jména), hesla či dalších údajů a dokumentů (např. faktury) umožňujících registraci nebo přístup k uživatelskému účtu.
 - 2.5 Jakékoli zneužití E24 je zakázáno a zakládá povinnost nahradit vzniklou újmu.
- 3 Užívání E24 (vzájemná komunikace, vyřízení zákaznických požadavků, přehled o jednotlivých smlouvách a produktech)**
 - 3.1 E24 umožňuje vzájemnou komunikaci (např. zaslání a přijímání oznámení, zákaznických požadavků či jiných sdělení) mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, která se staví na roveň a doplňuje již užívané způsoby komunikace Zákazníka a Poskytovatele, které si Zákazník a Poskytovatel sjednali v rámci jednotlivých smluv a platných obchodních podmínek těchto smluv.
 - 3.2 Komunikace prostřednictvím E24 se považuje za komunikaci v písemné formě, přičemž písemná sdělení zaslana prostřednictvím E24 druhé straně se považují za doručená do dispoziční sféry druhé smluvní strany.
 - 3.3 E24 umožňuje Zákazníkovi v rámci jeho uživatelského účtu správu takových smluv s Poskytovatelem, které v E24 přiřadí ke svému uživatelskému účtu. Podmínkou užívání E24 je přiřazení alespoň jedné platné smlouvy s Poskytovatelem.
 - 3.4 V rámci správy jednotlivých smluv umožňuje E24 Zákazníkovi prostřednictvím jednotlivých on-line formulářů zadat požadavek na změnu nebo doplnění přiřazené smlouvy. Poskytovatel zpřístupní a Zákazník užitím takového on-line formuláře projevují souhlas s tímto způsobem zaslání požadavku, který doplňuje další způsoby sjednané v této smlouvě nebo příslušných platných obchodních podmínkách. Zákazník požádá o změnu vyplněním údajů do formuláře a následným odesláním potvrzuje zájem o konkrétní změnu.
 - 3.5 3.5 Zákazník odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost osobních údajů a dalších informací, které v rámci E24 uvede nebo sdělí.
 - 3.6 3.6 E24 dává Zákazníkovi základní přehled o jednotlivých službách a produktech. Tento zpřístupněný přehled má informativní charakter a uvádí vybrané údaje týkající se jednotlivých smluvních vztahů mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Poskytovatel vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované služby E24 nezaručuje úplnost a správnost informací zpřístupněných prostřednictvím E24.
- 4 Správa uživatelského účtu**
 - 4.1 Zákazník může získat a využívat přístup k uživatelskému účtu jiné nepodnikající fyzické osoby. Podmínkou je udělení souhlasu této osoby s přístupem Zákazníka k jejímu uživatelskému účtu v rámci procesu přidání uživatelského účtu. Přístup k jinému uživatelskému účtu slouží ke správě uživatelského účtu. Zákazník se zavazuje zadávat požadavky nebo měnit údaje v uživatelském účtu jiných osob výhradně s jejich souhlasem.
- 5 Závěrečná ustanovení**
 - 5.1 Poskytovatel si vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované služby E24 vyhrazuje právo tyto Podmínky užívání jednostranně měnit nebo zcela nahradit novými podmínkami užívání. Oznámení, které bude obsahovat nové znění podmínek užívání a datum účinnosti této změny, doručí Poskytovatel Zákazníkovi prostřednictvím E24 nejpozději 1 kalendářní měsíc dopředu. V případě, že Zákazník s navrženou změnou Podmínek užívání nesouhlasí, může užívání E24 kdykoliv ukončit. V případě, že bude Zákazník užívat E24 i po datu účinnosti změny podmínek užívání, platí, že s novým zněním podmínek užívání souhlasí.
 - 5.2 Poskytovatel si vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované služby E24 vyhrazuje právo provoz nebo užívání Energie24 bez udání důvodu kdykoliv přerušit, nebo omezit (např. z důvodu údržby produktů nebo zpracování dat).
 - 5.3 Zákazník může užívání E24 kdykoliv ukončit.
 - 5.4 V případě, že Zákazník nebude mít s Poskytovatelem uzavřenou žádnou platnou smlouvu, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi uživatelský účet zrušit a ukončit tím možnost užívání E24 Zákazníkem.
 - 5.5 Poskytovatel vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované služby E24 neodpovídá za majetkovou ani nemajetkovou újmu, která Zákazníkovi vznikne v souvislosti s E24. Zejména neodpovídá za následky výpadku služby E24, za následky zpřístupnění uživatelského

účtu, telefonu nebo emailu třetí osobě Zákazníkem, za následky úniku
zákaznických dat způsobené závadným stavem zařízení, softwaru
nebo připojení využitých pro přístup do E24 nebo jejich zneužitím, ani
za následky zneužití E24 třetí osobou.

Tyto Podmínky užívání jsou platné a účinné od 22. 3. 2026

E.ON Energie, a.s.